



Communication et organisation

31 | 2007

Migrations conceptuelles

De la communication organisationnelle aux « approches communicationnelles » des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles

Jean-Luc Bouillon, Sylvie Bourdin et Catherine Loneux



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/90>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.90

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2007

Pagination : 7-25

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Jean-Luc Bouillon, Sylvie Bourdin et Catherine Loneux, « De la communication organisationnelle aux «
approches communicationnelles » des organisations : glissement paradigmatique et migrations
conceptuelles », *Communication et organisation* [En ligne], 31 | 2007, mis en ligne le 01 juillet 2010,
consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/90> ; DOI :
10.4000/communicationorganisation.90

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

De la communication organisationnelle aux « approches communicationnelles » des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles

Jean-Luc Bouillon, Sylvie Bourdin, Catherine Loneux

jeanluc.bouillon@free.fr

sylvie.bourdin@iut-tlse3.fr

catherine.loneux@uhb.fr

Les travaux relatifs aux questions informationnelles et communicationnelles associées aux organisations se sont multipliés depuis une quinzaine d'années, au travers de nombreuses journées d'études, colloques et ouvrages..., la revue « *Communication et Organisation* » occupant une place centrale dans cette dynamique. Une étude des productions scientifiques des vingt dernières années¹ montre que les objets étudiés se sont inscrits dans des espaces de plus en plus étendus. Interrogeant initialement les pratiques, politiques et stratégies de communication mises en œuvre au sein des organisations à partir des années 1980, la communication organisationnelle s'est progressivement constituée en cadre d'analyse. Montant en généralité, les travaux ont visé à mieux comprendre les organisations à partir des phénomènes de communication qui s'y développent. L'étude de la communication *des* organisations s'est ainsi étendue à l'observation des phénomènes communicationnels *au sein des* organisations, et à l'analyse des organisations *par* la communication². Nous avons choisi de qualifier d'« approches communicationnelles des organisations » (ACO) ce glissement paradigmatique qui vise à comprendre les

¹ Ce travail de capitalisation, basé sur l'analyse d'environ 160 textes a été conduit par Jean-Luc Bouillon, Sylvie Bourdin et Catherine Loneux. Il a donné lieu à des retours partiels : séminaire du groupe d'études Techniques et Pratiques Scientifiques de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication (SFSIC) en 2004, intervention lors de la *First european communication conference* Amsterdam 2005 et au XVème Congrès de la SFSIC à Bordeaux 2005.

² Cette évolution est particulièrement visible dans l'évolution de l'activité scientifique du Groupe d'Etudes et de Recherches sur les Communications Organisationnelles (Org&Co) de la SFSIC telle qu'elle apparaît dans les thématiques des journées d'études, qui se sont successivement intéressées aux problématiques (1996), aux relations entre objets scientifiques et objets de communication (1997), aux théories et concepts (1999), à la relation dialectique communication organisante – organisation communicante (2001), puis aux concepts et méthodologies de recherche (2005 et 2007).

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

organisations, leur fonctionnement et leurs dynamiques à partir des phénomènes de communication qui les structurent.

Les contours et le positionnement épistémologique des ACO soulèvent de nombreux questionnements. Elles sont inscrites dans les sciences humaines et sociales et dans les sciences de l'information et de la communication (SIC) mais ne peuvent se réduire à l'une ou l'autre de ces disciplines dont la convocation demeure d'ailleurs souvent implicite. De même, l'intégration d'apports théoriques multiples, principalement en provenance de la sociologie, de l'économie hétérodoxe, des sciences de gestion, de la psychologie et la psychosociologie, ou encore de la linguistique reste souvent allusive.

Comment s'opère l'importation de concepts en provenance de champs disciplinaires variés, inscrits dans des paradigmes parfois difficilement compatibles ? Quelle est l'articulation entre les différents champs scientifiques mobilisés et les sciences de l'information et de la communication ? Quelles passerelles épistémologiques les relient ? Comment les concepts migrent-ils pour constituer un espace scientifique original ? Et en définitive, qu'est-ce qu'une « approche communicationnelle » des organisations ?

Telles sont les questions que nous avons voulu aborder dans la présente livraison de *Communication et Organisation*. Inscrits dans des perspectives souvent différentes, les treize auteurs ont mis au centre de leur contribution une interrogation réflexive sur leurs emprunts conceptuels et sur la construction théorique qu'ils élaborent. Ainsi émergent les différentes facettes d'un cadre d'analyse original des organisations à partir de leurs différentes dimensions communicationnelles, qui ouvre sur de nouvelles problématiques.

Cet article introductif poursuit deux objectifs. En premier lieu, il opère un cadrage relatif à la notion d'approche communicationnelle – question centrale en SIC – en la mettant en relation avec les questions organisationnelles, telles qu'elles apparaissent dans les différents articles du numéro. L'enjeu est de réaffirmer l'inscription des approches communicationnelles dans les SIC. Dans un second temps, les différents textes de ce dossier sont présentés en fonction des grandes architectures conceptuelles auxquelles ils peuvent se rattacher.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

1. Qualifier les approches communicationnelles des organisations : logiques épistémologiques et migrations conceptuelles

1.1. Approches communicationnelles : la compréhension croisée du « social » et du « symbolique »

La revendication de la mise en œuvre d'une « approche communicationnelle » par un chercheur est trop souvent synonyme de l'affirmation performative d'une appartenance institutionnelle. De manière triviale, est « communicationnel » ou souhaite le devenir à bon compte ce qui déclare et affiche son inscription dans le cadre des SIC. Pourtant, par delà les effets déclaratifs, on trouve des *champs*, des cadres d'analyse et des méthodologies spécifiques, concernant de multiples objets d'études parmi lesquels se trouvent les organisations. Nous considérerons ici qu'une « approche communicationnelle » peut se définir comme une démarche scientifique se proposant d'étudier des phénomènes sociaux en prenant comme clé d'entrée les différents types de phénomènes informationnels et communicationnels qui les caractérisent. Ces derniers renvoient tout particulièrement aux interactions en situation sociale (dépassant le cadre interpersonnel), aux réseaux techniques et sociaux assurant des médiations, structurant les échanges et participant à l'édification d'une communauté (TIC, médias), ainsi qu'à la conception, la production, la diffusion et la réception de messages. Les activités et processus symboliques inscrits au cœur de ces phénomènes informationnels et communicationnels, associés à la construction et au partage du sens, à l'interprétation, aux cadres de pensée et aux représentations sont ainsi amenés à devenir des facteurs explicatifs du monde.

Si les dimensions symboliques occupent une place centrale, elles ne sauraient suffire à penser le social (Miège B., 2005 : 105). Les phénomènes informationnels et communicationnels ne se substituent pas aux rapports sociaux, politiques et économiques. Le travail, les activités productives, les rapports d'échanges marchands et non marchands, les logiques économiques, les dispositifs de contrôle et de coordination et leurs dimensions juridique, normative et technologique demeurent au cœur de la structuration de la société et des organisations. Par contre, mettre l'accent sur les phénomènes informationnels et communicationnels permet d'accéder aux dimensions symboliques souvent survolées par les disciplines instituées en sciences humaines et sociales, économie et sociologie en particulier, et de réintégrer lesdites dimensions dans l'analyse d'objets politiques, économiques et sociaux. On dira donc qu'une approche communicationnelle poursuit l'ambition d'entrer dans la boîte noire

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

symbolique, informationnelle et communicationnelle, souvent évoquée mais peu explorée. Indissociables du contexte social où elles prennent place, l'information et la communication occupent un double statut, renvoyant à la fois à des objets de connaissance permettant d'accéder aux dimensions symboliques de la vie en société et à un cadre d'analyse de cette réalité où prennent place des objets ainsi que les acteurs qui les mobilisent ou qui y sont confrontés.

Appliquées aux organisations, les approches communicationnelles cherchent à comprendre le fonctionnement et l'évolution de différents types d'entités sociales – entreprises privées du secteur marchand, administrations, services publics, collectivités locales, structures associatives – par l'étude des phénomènes informationnels et communicationnels qui les traversent et les structurent. Les organisations constituent évidemment des lieux où les questions de coordination des activités jouent un rôle central dans la réalisation des objectifs généraux, qu'il s'agisse de production de valeur ajoutée, de prestation de services ou de militance. Interactions, argumentations, élaboration et échanges de message, sont omniprésents. Les « activités communicationnelles » occupent ainsi dans le modèle productif actuel une place centrale et constituent une source directe d'efficacité productive, qui concerne tous les types d'organisations. Elles intègrent le traitement et la transmission d'informations, la production et la mobilisation de connaissances, la production d'un cadrage symbolique. Dans le même temps, elles ont une influence sur les dynamiques sociales d'ensemble, dont elles sont constitutives. Elles relaient des discours, des représentations sociales, mettent en œuvre des dispositifs qui influent sur les activités et sur les représentations individuelles. En ce sens, les organisations ne désignent pas seulement un objet d'étude mais constituent un niveau intermédiaire de structuration sociale, qui joue un rôle crucial dans la mise en relation des niveaux individuel, interindividuel et sociétal. Etudier les organisations dans cette perspective revient à les considérer comme catégorie conceptuelle, dont l'analyse est susceptible de permettre de mieux saisir les relations entre le micro et le macro, l'individuel et le collectif, le singulier et le général. La focalisation sur les aspects symboliques, tels qu'ils sont révélés dans les phénomènes informationnels et communicationnels, permet de prolonger les nombreux travaux qui, en socio-économie et en sociologie, se sont interrogés sur les problématiques de coordination de l'action qui permettent de « faire organisation ». Il s'agit de comprendre comment s'opère par exemple le « travail d'organisation » (G. de Terssac, 2003, G. de Terssac, I. Bazet 2007), comment s'élaborent les régulations

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

autonomes (J.D. Reynaud, 1988) ou les dispositifs cognitifs collectifs (O. Favereau, 1989) en identifiant les réseaux, les médiations sociotechniques et les cadrages idéologiques dans lesquels ils s'inscrivent.

Les ACO se développent autour de l'étude de trois dimensions communicationnelles qui caractérisent les organisations et de leur mise en relation. Selon les auteurs rassemblés ici, les problématiques et les orientations épistémologiques, l'un ou l'autre des aspects est privilégié. La première dimension est constituée par les *situations de communication* locales, qui sont au cœur des relations de travail et participent de la réalisation de ce dernier. Les travaux mettent l'accent sur les interactions et les relations interpersonnelles, étudiant le langage, les systèmes de signes, les débats, la production d'écrits professionnels. L'objectif est d'analyser de quelles manières les échanges situés permettent de saisir le fonctionnement quotidien des collectifs de travail et la construction de l'organisation en approfondissant les approches en termes de pouvoir et de régulations sociales propres aux sociologues et aux psychosociologues. Il ne s'agit plus de mettre en évidence ces phénomènes de régulation, mais de voir comment ils fonctionnent en situation, dans différents contextes. Une telle perspective peut contribuer à l'étude de l'élaboration des représentations sociales et aux modalités de leur partage dans la mesure où ces processus sont observés en situation, au cours des actions. L'étude des discours, des écrits, des arguments échangés est de nature à mettre en évidence les conditions de transmission de valeurs et de construction du sens par l'intercompréhension. Dans le présent numéro, Françoise Bernard et Pierre Delcambre explorent plus particulièrement cette dimension.

La seconde dimension communicationnelle des organisations renvoie à *l'articulation entre les processus de communication qui émergent des situations et le fonctionnement efficient des processus productifs impliqués dans la réalisation des objectifs de l'organisation*. L'analyse se centre ici sur la combinaison entre les activités informationnelles et communicationnelles, les dispositifs techniques et les systèmes de règles formelles qui structurent et rationalisent l'organisation. Cette dimension s'inscrit dans un niveau de généralité plus important, dans la mesure où elle concerne l'organisation dans sa globalité : elle pose la question du lien entre les activités cognitives, c'est-à-dire la transmission, le traitement des informations, la mobilisation collective des connaissances et l'accroissement de l'efficacité organisationnelle. Les dynamiques reliant TIC, modélisations du travail et transformations organisationnelles relèvent

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

de ce cadre, de même que les problématiques de « rationalisations cognitives ». Les articles d'Isabelle Comtet et Michel Durampart illustrent pour partie cette seconde perspective.

Enfin, la troisième dimension communicationnelle concerne *les politiques de communication, appréhendées comme discours et constructions symboliques produits par les organisations*, leurs prestataires de services et plus largement la « communauté managériale » pour élaborer un cadrage des représentations perçues par les différents acteurs impliqués dans la vie des organisations, salariés mais aussi clients, usagers, sous-traitants, fournisseurs, actionnaires, décideurs politiques, grand public. Les techniques et outils les plus traditionnels de communication (publicité, relations publiques, mécénat) participent évidemment de cette dimension mais n'en constituent que la partie la plus visible. Une organisation ne se réduit pas à un objet, ni à un construit social émergeant de processus économiques et de régulations sociales : elle est également un construit symbolique. Elle est, pour partie, ce qu'elle dit être, et se constitue au travers de ses discours, des signaux qu'elle émet, des idées et idéologies qu'elle relaie et sur lesquelles elle s'appuie de manière plus ou moins explicite. Ces facteurs peuvent jouer un rôle important dans la création et dans l'existence même de certaines organisations, par action sur les opinions publiques et amplification d'événements et de « pseudos événements ». C'est ainsi que se constitueraient certaines « organisations réseau », faisant apparaître sous une forme unique des acteurs sociaux diffus, composés eux-mêmes de multiples organisations. Les contributions de Florence Carion et Bertrand Fauré se placent au cœur de cette problématique.

Ces trois dimensions communicationnelles constituent des pôles entre lesquels les différents travaux susceptibles de relever des ACO se répartissent de manière dominante. Mais l'intérêt de ces approches réside justement dans le fait qu'elles ne se réduisent pas à l'une ou l'autre des focales : au contraire, elles s'efforcent d'articuler les niveaux d'analyse.

1.2. Approches communicationnelles : étude des dynamiques d'évolution, croisement des niveaux d'analyse, migrations conceptuelles

Parallèlement à la compréhension croisée du symbolique et du social, la seconde spécificité des ACO réside dans la construction de leurs objets d'étude, qui portent bien davantage sur l'analyse de processus, de dynamiques d'évolution que sur l'observation d'états institués. L'enjeu est de mettre en évidence des médiations sociales en

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

articulant plusieurs niveaux d'analyse : singulier/général, l'individuel/l'interindividuel, organisationnel/social. Les phénomènes informationnels et communicationnels, qu'ils se rattachent aux situations, aux processus ou aux politiques, deviennent ainsi des clés pour mettre en relation des sphères interdépendantes mais habituellement cloisonnées. C'est le cas dans l'analyse du croisement de différentes logiques d'action, relevant de mondes professionnels et sociaux différents. C'est également le cas de l'étude des médiations permettant de reconstituer les liens entre différents niveaux de généralité et d'action, situations de travail locales et niveau plus général de l'organisation, de ses objectifs, de ses missions. Il en est ainsi de l'étude de l'implantation de dispositifs techniques de gestion de l'information et de la communication au sein des organisations simultanément envisagées sous l'angle local des acteurs, des usages qu'ils développent, de leurs interactions, de leurs insertion dans la réalisation des objectifs organisationnels (production, service public...) et sous l'angle plus général de l'analyse des discours visant à promouvoir le dispositif, à influencer représentations et comportements. Il en est enfin de même de l'étude des relations entre les organisations et les problématiques socio-économiques et sociétales.

Les trois dimensions communicationnelles sont totalement complémentaires et interdépendantes. Elles constituent ainsi un cadre d'analyse intégrateur adaptable et souple pour l'étude des organisations, mobilisable par les auteurs en fonction de leurs besoins et de leurs ancrages épistémologiques et des différentes orientations privilégiées d'analyse. Il s'agit d'appréhender un objet d'étude organisationnel – un changement dans l'organisation du travail, une technologie – en l'observant de manière systématique à partir des *activités de production de sens* par les différents acteurs en situation de travail, des *logiques techniques et économiques* dans lesquelles ils s'insèrent ; et enfin des *discours et légitimations* qui les accompagnent à différents niveaux. Situations, processus et politiques de communication pourraient ainsi apporter un triple éclairage complémentaire sur un même phénomène, dont les différents aspects seraient abordés simultanément d'un point de vue local, intermédiaire et global, les dynamiques d'évolution organisationnelle dépendant de l'articulation des trois niveaux. A des niveaux divers, les articles de Romain Huët, Carole Groleau, Anne Mayère et Angélique Roux interrogent les potentialités, les modalités et les limites de l'articulation des différentes dimensions communicationnelle dans un cadre d'analyse.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

Historiquement et socialement situées, les ACO ne sont pas une théorie et n'ont pas de vocation à produire des modèles d'interprétation structuralistes et déterministes à validité universelle, ni des modèles à finalité prescriptive et instrumentale, tournés vers l'action et l'ingénierie sociale. En ce sens, l'affirmation de la notion « d'approche communicationnelle des organisations » poursuit la volonté de rompre avec les pratiques professionnelles de la « communication des organisations » mais aussi de dépasser les limites ainsi que le caractère ambigu et peu explicite de l'expression « communication(s) organisationnelle(s) », qui peut renvoyer tout à la fois et selon les auteurs, aux politiques et stratégies de communication mises en œuvre par les organisations et aux multiples formes de communication diffuses dans les organisations. C'est en cela que le glissement paradigmatique évoqué au début de ce texte apparaît le plus patent. Si toute tentative de conceptualisation se traduit par une modélisation, l'objectif est ici résolument compréhensif. Certes, comme pour toutes les sciences humaines et sociales, les résultats des travaux scientifiques associés aux ACO peuvent être mobilisés au sein des organisations par les acteurs opérationnels, managers et consultants dans la construction d'outils de gestion et de cadres d'analyse dans les organisations, après qu'ils aient été intégrés dans des formations universitaires supérieures, publiés, médiatisés ou (éventuellement) vulgarisés. La diffusion dans le système socio-économique de recherches critiques et/ou fondamentales témoigne d'ailleurs de leur pertinence, l'analyse de ces applications constituant alors un nouvel objet d'études.

Les ACO constituent ainsi un cadre d'analyse, qui peut abriter des objets d'études et des démarches très diverses. Il n'existe en effet pas une seule, mais plusieurs approches communicationnelles des organisations, l'existence de ce cadre intégrateur permettant de penser ensemble des catégories conceptuelles différentes, voire incompatibles parce qu'elles décrivent la réalité à partir de points de vue ou de paradigmes différents. Il favorise la résolution du « grand écart épistémologique » qui apparaît lorsque l'on doit appréhender simultanément les catégories d'individu et de collectif, de logiques sociales et de logiques économiques, de dimensions relatives à l'humain, à l'interpersonnel, et à l'efficacité gestionnaire. En ce sens, les ACO sont résolument inscrites dans les sciences humaines et sociales. Elles s'attaquent à leurs deux principales tensions épistémologiques, la conceptualisation des liens entre le micro, le méso et le macro-social d'une part, la mise en relation des différentes disciplines voisines d'autre part. Ceci suppose de s'appuyer sur une

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

conception de l'homme en société, c'est-à-dire sur la mobilisation de grilles et de modèles théoriques empruntés aux différentes sciences humaines et sociales, afin d'objectiver les facteurs explicatifs des manières de se comporter, d'interagir, de vivre en société (Olivesi 2006 p.181) : en cela, les « migrations conceptuelles » sont consubstantielles aux ACO. Il reste à voir comment elles s'opèrent.

Les textes présentés dans ce volume visent à mettre en relation différents champs scientifiques avec différents questionnements communicationnels au sein des organisations en même temps qu'ils interrogent les difficultés et les opportunités sous-tendues par une telle transposition.

D'un point de vue global trois remarques s'imposent. Tout d'abord nous soulignons la diversité et l'originalité des articles ; nous témoignons ici notre reconnaissance aux auteurs qui ont largement travaillé au-delà de la présentation de leur « cuisine » théorique et méthodologique, à explorer la question des migrations conceptuelles. Il nous faut également souligner la multiplicité des niveaux d'appréhension des migrations conceptuelles qui peuvent être pensées au niveau d'une discipline, d'un champ disciplinaire (Michel Durampart, Florence Carion, Isabelle Comtet) ou d'une métathéorie (Angélique Roux), au niveau d'une théorie intermédiaire (Pierre Delcambre), au niveau d'un concept ou d'une méthodologie (Romain Huët, Bertrand Fauré). Par ailleurs on note que les articles, dans leur grande majorité, prennent en compte et analysent plusieurs niveaux d'emprunts. On renvoie par exemple à Françoise Bernard qui s'intéresse tout à la fois à l'articulation de concepts issus de la psychologie sociale et des SIC et étudie les dynamiques de migrations conceptuelles générées par la confrontation au terrain. Ou encore à Carole Groleau et Anne Mayère qui explorent dans un premier temps les écrits français et anglo-saxon ayant popularisé le paradigme interprétatif, inscrit dans le constructivisme social, puis, dans un second temps, analysent la mobilisation de la théorie de la structuration – c'est à dire l'acclimatation des concepts par d'autres chercheurs – et examinent d'un point de vue théorique et opérationnel les conditions et les avantages des emprunts à la théorie de l'activité.

Les contributions des auteurs peuvent être regroupées en deux parties en fonction des orientations théoriques qu'ils se proposent d'adopter. L'organisation d'un numéro, l'ordonnancement des textes, est un exercice obligé qui vise à constituer la cohérence éditoriale sur une ligne de crête entre la commande et les réponses des auteurs par juxtaposition et rapprochements de textes. Ce travail de structuration

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

(faire de l'un avec du multiple) actualise une configuration globale et singulière qui fait émerger les lignes de forces, laisse apparaître des tensions et produit des effets d'échos. Dans le même mouvement, la présentation choisie qui met en lumière certains aspects du contenu oriente en partie la lecture des articles en les asservissant au projet initial. Conscients du caractère réducteur de ce classement nous invitons le lecteur à s'engager dans son propre cheminement, à retrouver chaque article dans sa plénitude et son originalité.

2. Approches communicationnelles des organisations : différentes trajectoires pour les migrations conceptuelles...

2.1. Migrations conceptuelles : approches psychosociologiques, anthropologiques, pragmatiques

Les quatre textes rassemblés dans cette première partie (pp. 27-93) ont pour point commun de croiser les analyses socio-politiques et anthropo-sociologiques avec les études en communication. La première partie s'ouvre sur le texte de Françoise Bernard qui propose une voie originale pour aborder la question des migrations conceptuelles. D'une part l'auteur propose de penser la relation entre communication et action à partir des ressources de la psychologie sociale. D'autre part, elle met en évidence et développe le rôle heuristique du terrain dans la construction de nouvelles théorisations, de nouvelles problématiques et pratiques de recherche. A partir du champ d'investigation de la « communication d'utilité sociétale », inscrit dans le cadre d'une recherche pluridisciplinaire, elle présente le concept de « la communication engageante » issu de la rencontre des théories de l'engagement élaborée dans le cadre de la psychologie sociale et des SIC. L'importation conceptuelle s'effectue à partir de deux notions fortes dont elle examine les conditions d'acclimatation en SIC : la « recherche action », telle que menée en psychologie sociale, et la notion de « terrain », telle qu'utilisée par l'anthropologie. Françoise Bernard invite donc à réinventer le passage possible entre les méthodologies de recherche, les concepts de psychologie sociale, et les sciences de la communication. Pour cela, elle s'attache à traiter principalement des « processus d'internalisation des valeurs », du lien « comportement / cognition ». Dans cette perspective, la communication ne saurait être considérée uniquement comme accompagnant le changement, mais également comme utile à la préparation psychologique des individus face à une action qu'ils ont à conduire.

L'approche de Françoise Bernard, tant sur la conception du sujet que sur celle de l'action, se faisant face toutes deux, appelle à un dialogue

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

avec celles de Pierre Delcambre. Cet auteur explore également les questions ouvertes par la pratique, le terrain du chercheur et le recours aux théories. Une des contributions de l'article consiste à définir et délimiter les spécificités d'une approche SIC qui n'est pas réduite à un espace d'acclimatation d'emprunts à d'autres disciplines. L'auteur aborde le sujet des migrations conceptuelles autour de la cohérence de l'approche théorique des « situations de communication ». Reconnaisant tout d'abord les apports de la sociologie comme base analytique de compréhension, il affirme la nécessité de principes d'analyse qui sont autant de pilotis théoriques et/ou disciplinaires susceptibles d'aider à penser la recherche en communication dans le champ des organisations. Une des caractéristiques de ce travail consiste à présenter et à discuter chaque emprunt -approche anthropologique des échanges, théorie de l'expression, théorie de l'action, analyse de l'activité- sous l'angle de la contribution apportée. L'accent est également mis sur les limites de chaque approche, et sur leur complémentarité afin de permettre d'enrichir l'investigation sur la question des situations de communication. L'auteur discute enfin la cohérence de la boîte à outils conceptuelle présentée.

Florence Carion poursuit cette exploration des liens entre les recherches en sciences de l'information et de la communication et les analyses portant sur le langage, plus précisément « le cadre » comme principe descriptif de base de phénomènes de communication. L'approche communicationnelle des organisations proposée est construite à partir du fond commun systémique de la sociologie des mouvements sociaux et des théories de la communication. Dans l'organisation-système la communication revêt une dimension structurante : elle est organisante. Ainsi l'auteur analyse les processus de communication constitutifs des organisations. L'analyse de discours est mobilisée en associant l'organisation textuelle et la situation de communication : le texte est envisagé comme activité énonciative à l'instar de Pierre Delcambre et comme nous le retrouverons chez Romain Huët. L'« analyse des cadres de l'expérience », chère à Erving Goffman, convoquée ici afin de préciser l'analyse de discours, éclaire l'action collective en ce qu'elle prend en compte les composantes cognitives et discursives de l'action. L'approche est appliquée aux associations altermondialistes appréhendées comme productrices de significations, n'existant que par le langage qu'elles produisent et qui consiste à sélectionner (à cadrer) certaines formes de vie collective et publique plutôt que d'autres. Les organisations, ainsi, s'autoconstituent, visent à forger une « identité organisationnelle » pour elles-mêmes et pour les autres, par le

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

discours ou des supports de communication variés. Une telle inscription dans les théories des actes de langage représente un ancrage conceptuel fort, composé tout à la fois d'un retour aux textes fondateurs d'Austin, et de la mobilisation des développements déjà opérés en sciences de l'information et de la communication par Gino Gramaccia ou encore Nicole d'Almeida cités par l'auteur et auxquels on ajoutera Pierre Delcambre et Romain Huët dont les textes encadrent cet article.

Chez Romain Huët, c'est la notion de récit qui est envisagée comme une entrée intéressante pour comprendre les enjeux communicationnels de l'organisation. Ce dernier article, qui conclut la première partie, s'inscrit lui aussi dans l'optique de nous montrer en quoi les analyses sur le langage comportent des éléments de théorisation représentant de potentielles migrations conceptuelles vers les recherches en communication. Il est en lien avec le projet global de ce dossier, puisqu'il se centre sur des questions de corpus et de méthodologie, en proposant une lecture de la circulation des normes sociales dans l'organisation du point de vue de l'analyse communicationnelle et du langage. En effet, l'auteur aborde le langage et le récit comme clef d'entrée et de lecture de la complexité organisationnelle. Son objet particulier d'étude, « l'éthique d'entreprise », fait partie de la panoplie discursive des organisations, de la production volontaire de discours. Elle est problématisée de manière située, en fonction de la chaîne d'acteurs entière (concepteurs et cibles de ces chartes) qu'elle touche. L'individu est de ce point de vue placé dans des situations d' « autorégulation », d' « autonomie », c'est-à-dire de réflexivité vis-à-vis de son rapport à la norme sans cesse renouvelé au gré des expériences qui sont les siennes et qui le forcent à ajuster ses modes de pensée, afin de lui rendre ses situations professionnelles nouvelles et incontournables supportables.

Que le positionnement du chercheur soit d'analyser les phénomènes d'internalisation de nouvelles normes, pour ce qui touche les individus, ou d'analyser les phénomènes d'imposition de normes, si l'on observe les stratégies mises en place au niveau du management, dans les deux cas, la question de la mutation du rapport à la norme, en organisation se pose : comment de nouvelles normes de comportement peuvent apparaître chez un individu ? Qu'est-ce qui le motive ? Comment se réinvente-t-il des normes dans son quotidien au travail en ajustant sa situation personnelle à sa situation professionnelle ? Avec quelles ressources ? Les questions de recherche ici problématisent les éléments régulateurs des interactions dans l'organisation et envisagent les logiques d'action comme le fruit de logiques de négociation qui

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

placent les acteurs dans des rapports plus symétriques les uns vis-à-vis des autres, dans un contexte de négociation par la parole, ce qui évite ainsi les dysfonctionnements organisationnels. Les normes nouvelles mobilisées ne sauraient l'être par le biais d'une autorité supérieure, de manière unilatérale, mais on peut penser qu'elles finissent par l'être du fait d'un travail symbolique, réflexif, ne se coupant pas des individus et de leurs valeurs propres. Le sens n'est pas seulement à comprendre dans les textes, les doctrines et les règles officiellement validés qui circulent dans l'organisation, mais aussi dans les pratiques qui accompagnent leur mise en forme. Les chartes éthiques seraient des moments de travail, des occasions de relations et de prises de parole pour les acteurs qui co-construisent ces règles. L'écriture et la négociation de l'écrit représentent ainsi des moments de dynamique sociale dans l'organisation et l'intérêt de les problématiser en SIC nous apparaît clairement. Du point de vue de l'approche communicationnelle des organisations, les discours et les traces de la négociation seront ainsi retenus, à partir de cette analyse anthropologique, comme éléments majeurs à observer pour saisir la fluctuation et l'instabilité des normes sociales dont l'installation passe par la communication et des phénomènes de construction de la réalité sociale.

Du point de vue de la méthodologie de recherche proposée, le chercheur invite à s'interroger sur le lien entre les acteurs, à regarder les objets professionnels comme des objets de recherche en les détachant de leur dimension concrète afin de les nuancer, de les rendre intelligibles. Il explore les difficultés méthodologiques d'une telle posture de recherche sur le terrain (écrits perdus non conservés, accessibilité difficile aux documents professionnels), mais encourage le chercheur à adopter ce type d'analyse « exhaustive » des chartes, s'inscrivant dans une « théorie de l'activité ». C'est à Ricoeur principalement que ce type d'approche ramène, celui-ci ayant pour projet d'analyser les modalités de passage du « texte » à « l'action », cernant au plus près les acteurs, les lecteurs, les énonciateurs, les témoins qui accompagnent l'émergence d'un écrit. Cette approche méthodologique, qui se préoccupe de toutes les ressources mobilisables proposées dans l'organisation, peut être reliée aux travaux sur les organisations et recèle un caractère tout à fait heuristique.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

2.2. Migrations conceptuelles : approches socio-cognitives, socio-économiques et gestionnaires des organisations. Mise en perspective avec les théories sociétales

Les cinq textes composant cette seconde partie (pp. 95-177) explorent la question des emprunts et du positionnement des ACO à partir des sciences de gestion, des théories socio-économiques et des théories sociétales. Les organisations sont interrogées sur leur capacité à produire des médiations et des formes organisationnelles, aussi bien au niveau des connaissances qui y circulent qu'à celui des communications plus ordinaires qu'elles engendrent. Quatre des cinq textes font porter l'analyse sur les systèmes d'information avec le projet commun de les construire en objet scientifique dans les SIC. Ici la perspective est toujours de ne pas banaliser leur mise en place, et d'inscrire leur étude dans une perspective critique qui met à distance les tentatives de naturalisation qui irriguent les discours classiques d'accompagnement du projet de croissance.

Isabelle Comtet, dans un premier temps, se penche ainsi sur l'analyse d'un cas où concepteurs et producteurs de produits informatiques apparaissent concernés, au plan de la communication, par l'efficacité de leurs pratiques, par les relations entre les acteurs et la stabilité de la vie interne du groupe. Son positionnement de chercheur consiste à analyser l'activité professionnelle en croisant les approches et les méthodes des sciences de gestion avec celles des SIC, plus précisément les interactions langagières au travail. Elle s'appuie également sur les travaux en pragmatique de Goffman et la théorie de l'action située de Suchman pour constituer un cadre d'analyse de l'interaction au travail intégrant les TIC. Courriers électroniques, circuits d'information, coordination interpersonnelle sont mobilisés pour comprendre les transformations des métiers en cours. L'auteur insiste ici sur la complémentarité qui peut émerger de ce double éclairage SIC et sciences de gestion et sur la dimension heuristique de ce couplage pour comprendre le fonctionnement social et communicationnel de l'organisation. Dans cette perspective, elle propose d'éclairer une pratique technologique en repérant le décalage entre organisation imposée et action effectuée. Les concepts de « pouvoir », d'« autorégulation », de « règle », empruntés aux sciences de la communication, permettent une remise en cause du modèle informatique tel qu'imaginé idéalement par le management. Pour cela, les sciences de la communication ont avantageusement enrichi les sciences de gestion en déplaçant le focus de l'analyse de l'objet ou du dispositif vers l'utilisateur en tant qu'acteur de sa propre communication, de ses propres pratiques d'utilisateur, des conditions

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

de réalisation de l'activité. Ainsi, comprendre l'organisation par le biais de la règle et du pouvoir introduit à une réflexion qui dépasse la gestion des personnes, pour repenser la structure interne en termes de communication, de relations, de définition des rôles de chacun.

La tentative de dépassement des paradigmes des sciences de gestion par un détour en sciences de la communication est poursuivie par d'autres auteurs adoptant aussi une approche socio-cognitive et socio-économique des organisations. Bertrand Fauré s'intéresse à l'analyse des systèmes de gestion en organisation. Il vise à dépasser le point de vue fonctionnaliste pour embrasser les processus de construction de l'organisation. L'inspiration théorique qui est la sienne vient de la sociologie phénoménologique de Garfinkel, des travaux de Goffman, ou encore de Giddens, auteur qui sera repris par d'autres articles contenus dans cette deuxième partie. A partir d'objets éminemment gestionnaires tels les modes de contrôle et les outils de gestion, l'auteur propose, en rupture avec les approches gestionnaires et dans une perspective communicationnelle très originale, de mettre au jour la dimension performative de ces objets et leur rôle dans les processus de construction de l'organisation. Bertrand Fauré met en rapport l'impératif normatif qui pousse à produire des chiffres avec la capacité à engendrer du légitime ; ces deux aspects constituant un mécanisme idéologique, discursif, communicationnel fortement présent dans les nouvelles infrastructures informationnelles. L'auteur introduit la notion d'« acte de calcul » pour rendre compte des dimensions discursive et performative de la production de chiffres ; la mise en forme de l'information économique n'est pas neutre et relève d'un ensemble d'actes d'écriture qui met en évidence des transactions qui se nouent entre acteurs. L'intérêt de sa démarche pour notre numéro réside dans son projet d'ouvrir la boîte noire de chiffres et d'éclairer la puissance rhétorique des outils de gestion par la mise au jour de la dimension pragmatique de la production et de l'usage des chiffres. L'auteur reprend ici le postulat déjà affirmé chez Florence Carion d'une organisation construite et transformée à travers la réalisation d'actes de communication. Il s'appuie fortement sur la référence goffmanienne, mobilisée également par Florence Carion et sur la théorie de « Texte et conversation » de Jim James Taylor, elle-même appuyée sur les travaux d'Austin dont l'importation est retravaillée directement par l'auteur.

De manière complémentaire, Carole Groleau et Anne Mayère s'intéressent à la question de la connaissance en organisation dans le contexte de l'émergence informationnelle actuelle, de la rationalisation des productions et des échanges observée dans les

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

organisations modernes. L'extension des productions collectives d'information, devenue un principe de fonctionnement habituel, a donné lieu à de nombreuses études (monographies, analyses, études empiriques). Les auteurs proposent d'explorer ce phénomène au plan théorique et abordent la question des migrations conceptuelles à partir de deux entrées : d'une part la mise en résonance et en discussion des écrits francophones et anglo-saxons relatifs au constructivisme social, d'autre part l'acclimatation de deux théories majeures de la socio-économie à la recherche en communication des organisations. La première, la « Théorie de la structuration », sera convoquée pour enrichir la communication des organisations en matière d'outils conceptuels servant à observer les changements, les dynamiques et la création de nouveaux *patterns* d'interaction. La seconde est la « Théorie de l'activité », que mobilisait aussi Isabelle Comtet, qui peut servir utilement à problématiser les TIC et les pratiques professionnelles, à saisir le lien entre organisations et technologies en décrivant l'activité, en rendant compte aussi de l'évolution des tâches, au-delà de la catégorie des outils. Les règles, les communautés de travail, la division du travail, peuvent être pensées comme un système d'activités à considérer dans sa globalité, par et pour l'ensemble des interactions qui le composent.

Cette proposition de se tourner vers des épistémologies constructivistes anglo-saxonnes est innovante dans le champ de la communication mais non isolée comme en témoigne le texte d'Angélique Roux, qui propose, une analyse étoffée des migrations conceptuelles ouvertes par la théorie de la structuration de Giddens. Cet article se penche sur les activités, les dispositifs d'information et de communication, et sur les processus d'appropriation en se centrant exclusivement sur la théorie sociologique de la structuration, que le précédent texte intégrait dans un dispositif conceptuel plus large. En matière d'observation de recherche, l'attention est ainsi portée sur les acteurs, leur vécu. La question de l'autonomie est énoncée de même comme une clef importante pour conceptualiser correctement les organisations de travail aujourd'hui, pour actualiser la réflexion sur la motivation du sujet, l'engagement du sujet au travail, qui passent par la communication. Angélique Roux analyse très finement la séduction, la pertinence mais également les difficultés de mise en opérabilité de cette métathéorie. Elle illustre son propos en analysant la mobilisation (partielle) de la théorie de la structuration qu'effectuent Poole et de Sanctis et présente de manière approfondie les débats théoriques parfois contradictoires entre Giddens, Orlikowski. Plus généralement, et comme contribution à l'ensemble du numéro, l'auteur s'interroge,

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

en mettant en pratique individuellement la posture constructiviste dans laquelle elle s'inscrit, sur le processus d'appropriation de la théorie par le chercheur aux prises avec le terrain et fait retour sur la nécessaire reconstruction de l'objet scientifique tel qu'il lui est donné à voir dans l'environnement professionnel qu'il explore.

Analyser les TIC comme des dispositifs révélateurs d'émergences de nouvelles formes organisationnelles plus ou moins repérables est également le propos du texte de Michel Durampart. Le positionnement théorique qu'il adopte s'inspire des sociologies de la régulation sociale mais aussi d'approches anthropologiques et interactionnistes développées par Erving Goffman, qui apparaissent au travers de la mobilisation de la notion de cadre d'action pour saisir les processus de régulation et la construction des collectifs par-delà les jeux d'acteurs. Ses terrains de recherche nous conduisent dans plusieurs organisations de type industriel, sanitaire et social, au sein desquelles il a mené des études précises autour de la notion de connaissance. Ses problématisations portent sur les activités de travail, sur les collectifs d'acteurs, les ressources informationnelles, les apprentissages. La recomposition des collectifs de travail, des coopérations, des processus d'encadrement autour des TIC peuvent être analysés au travers de l'observation d'une relation conflictuelle entre la technique et le social. Comme Anne Mayère, Carole Groleau et Angélique Roux, le but du texte ici est d'offrir sans les dissocier artificiellement, un panorama des réflexions théoriques actuelles qui cherchent utilement à mettre à distance ces discours de réinvention managériale, synonymes, semble-t-il, de nouvelles formes de dépendance. Les TIC ainsi problématisées sont des propositions techniques au service du changement organisationnel, mais leur véritable finalité réside dans la dynamique sociale qu'elles déploient.

Bibliographie

Bartoli A., *Communication et organisation, pour une politique cohérente générale de l'organisation*, Paris, Ed. d'Organisation, 1991.

Bernard F., « Contribution à une histoire de la communication des organisations dans les SIC ». Boure, Robert (dir.), *Les origines des Sciences de l'Information et de la Communication : regards croisés*. Lille, Presses Universitaires du Septentrion, 2002, p. 153-179.

Bernard F. (dir.), Actualité de la recherche en communication-Jeunes chercheurs, in *Communication et Organisation*, 1^{er} semestre 2001, Bordeaux, ISIC GRECO, 2001.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

Bouillon J.L., Bourdin S., Loneux C., « Activités de la communication dans les organisations et formation : un nouveau champ de pratiques professionnelles, une nouvelle offre de formation ? », in *15^{ème} Congrès de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication*, Bordeaux, mai 2006.

Bouillon, J.L., « Autonomie professionnelle et rationalisations cognitives : les paradoxes dissimulés des organisation post-disciplinaires », *Etudes de communication*, n°28, Presses du Septentrion, 2005, p.91-105.

Bouillon, J.L., Bourdin S., « La réduction de la fracture numérique aux prises avec le pilotage d'un projet : les TICE entre rationalisation économique et rationalisation pédagogique », *Colloque ISD L'information numérique et les enjeux de la société de l'information. Tunis, avril 2005, ISD*. Disponible en ligne sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/15/51/index_fr.html

Bourdin, S., Loneux C., « Construction et modes de stabilisation d'un nouveau monde organisationnel : la relation partenaires financiers d'entreprise / communicant », *Communication et organisation*, Revue du Greco N°24, 2004, p. 209-225.

Boure R. (dir.), *Les origines des sciences de l'information et de la communication, Regards croisés*, Université de Lille 3, Coll. Communication, Presses du Septentrion, 2002.

Bouzon A. et Meyer V., (dir.), *La communication organisationnelle en question - méthodes et méthodologies*, Paris, L'Harmattan, 2006.

Cardy H., Froissart P., « Les enseignants-chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication. Portrait statistique », *Actes du 13^{ème} congrès national des Sciences de l'Information et de la Communication*, Marseille, SFSIC, 2002, p.353-362.

D'Almeida N., *Les promesses de la communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007.

Delcambre P., (dir.), *Communications organisationnelles, Objets, pratiques, dispositifs*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2000.

Favereau O., « Marchés internes, marchés externes », *Revue économique*, n°40-2, 1989, p. 273-328.

Le Moëne C., (dir.), *Communication d'entreprises et d'organisations*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1998.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

Le Moënné C., (dir.), « Systèmes d'information organisationnels », in *Sciences de la Société*, n°63, octobre 2004

Le Moënné C. ; Loneux C., (dir.), *Actes du colloque Pratiques et usages organisationnels des sciences de l'information et de la communication*, Rennes, 2006.

Loneux C., « Savoirs professionnels et savoirs scientifiques dans l'organisation – Du face-à-face à l'enchevêtrement ». *Communication et Langages*, dir. Yves Jeanneret n°41, Paris, Armand Colin, 2004, p.71-82.

Loneux, C., Bourdin S., Bouillon J.L., "Building the field of organisational communication in France : concepts, methods, institutions". *First European Communication Conference*, Novembre 24-26, Amsterdam, KIT, 2005.

Miège B., *La pensée communicationnelle*. Presses Universitaires de Grenoble, 2005.

Olivesi S., *La communication au travail. Une critique des nouvelles formes de pouvoir dans les entreprises*, Presses Universitaires de Grenoble, 2006.

Paulré B., « Communication et organisation(s) » in *Dictionnaire critique de la communication*, Sfez (dir), PUF, 1993, p. 517-702.

Reynaud J.D., « Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulations autonomes », *Revue Française de Sociologie*, vol. XXIX-1, 1988, p.:5-18.

Terssac (de) G., Bazet I., « Les TIC-TAC de la rationalisation : un travail d'organisation ? », in Terssac (de) G., Bazet I., Rapp L, *La rationalisation dans les entreprises par les technologies coopératives*, Toulouse, Octares, 2007, p.7-27.

Terssac (de) G., « Travail d'organisation et travail de régulation », in Terssac (de) G. (dir), *La théorie de la régulation de Jean-Daniel Reynaud : débats et prolongements*, Paris : Recherches – La Découverte, 2003, p.121-134.

Veltz, P., *Le nouveau monde industriel*. Paris, Gallimard, 2000.

Winkin, Y., *La communication n'est pas une marchandise*. Bruxelles, Labor, 2003.